

## Forretningsbetingelser

# Postpakker

### Generelle oplysninger

Forretningsbetingelser for Postpakker gælder for forsendelse af følgende produkter:

Befordringspligtige produkter:

- Postpakker Home op til 20 kg.
- Postpakker Collect op til 20 kg.
- Værdiforsendelser

Ikke-befordringspligtige produkter:

- Postpakker Home over 20 kg.

I tillæg til forretningsbetingelserne for Postpakker og enhver ydelse i tilknytning hertil gælder Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser 2015 (NSAB 2015), i det omfang NSAB 2015 ikke er fra-veget ved nærværende forretningsbetingelser.

Særlig opmærksomhed henledes på, at krav mod PostNord forældes efter 1 år (NSAB 2015 § 28), og at panteretten (NSAB 2015 § 14) omfatter såvel aktuelle som tidligere krav. Krav på forsendelse m.v. skal honoreres uanset aftalens leveringsbetingelser (NSAB 2015 § 11).

De produktspecifikke krav fremgår af faktaark for Postpakker, herunder også hvilke lande Postpakker kan sendes til.

Ved hverdage forstås i det følgende mandag til fredag, ekskl. helligdage og undtagen den 5. juni (Grundlovsdag) og den 24. december og mellemdage godkendt af Trafikstyrelsen, medmindre andet udtrykkeligt er angivet. Mellemdage er enkelthverdage, der falder mellem søn- og helligdage samt officielle fridage.

En Postpakke er en forsendelse, hvor porto købes enten online eller kontant på posthuset, og som ikke kræver en Kundefortale med PostNord.

Værdiforsendelser er en Postpakke Home, der mod en tillægsbetaling sendes med en angiven værdi, og som PostNord eller PostNords samarbejdspartner i udlandet kun udleverer til modtager mod underskrift for modtagelsen eller i henhold til de gældende regler for udlevering i det pågældende land.

### 1.0 Service og kvalitet

Servicekravet for indenlandske Postpakker er dag til dag-befordring som minimum på hverdage mellem alle byer, undtagen til Bornholm, hvor en ekstra hverdag må påregnes. For pakker omfattet af Post Danmarks befordringspligt gælder i henhold til den Individuelle tilladelse til Post Danmark A/S, at 93 % af pakkerne skal være befordret i overensstemmelse med servicekravet.

PostNord omdeler overalt i Danmark Postpakker én gang om dagen på alle hverdage til den adresse, som afsender har angivet på pakken. Postpakker Collect lægges til afhentning på hverdage samt på lørdage, der ikke er omfattet af undtagelserne nævnt under Generelle oplysninger.

Der foretages dog ikke daglig omdeling, hvis der er tale om:

- særlige afsides eller utilgængelige steder, der er beliggende i landdistrikter,
- øsamfund, hvortil der ikke er normal forbindelse med færge eller båd, eller
- når særlige forhold taler for det.

PostNord er berettiget til i særlige tilfælde, hvor forhold hos modtager besværliggør omdeling, eller hvor omdeling er forbundet med fysisk eller psykisk risiko, at undlade omdeling af Postpakker, for eksempel på grund af løsgående bidske hunde på adressen, manglende snerydning/grusning, chikanøs eller i øvrigt krænkende/truende adfærd.

Af arbejdssikkerhedsmæssige hensyn udleveres Postpakker til byggepladser kun, hvis der er placeret en skurvogn eller anden kontorfacilitet ved indgangen til byggepladsen.

Befordringstiden for Postpakker til udlandet, Færøerne og Grønland kan ses på postnord.dk.

Postpakker til destinationer i Grønland, hvortil der ikke er skibsforbindelse indenfor en måned efter indleveringen af pakken, viderebefordres med fly.

## 2.0 Fælles produktkrav

### 2.1 Fysiske mål og vægt

Postpakkens minimum- og maksimummål samt vægtgrænse fremgår af faktaarket Postpakker og Værdi.

Postpakker, der ikke egner sig til maskinsortering jf. PostNords anvisninger om emballering, bliver pålagt et tillæg for særlig håndtering.

Indleveres ved en fejl en Postpakke til Danmark, der overstiger vægtgrænsen eller de maksimale mål, kan PostNord vælge at anse den pågældende forsendelse for at være en stykgodsforsendelse (Groupage). Forsendelsen er i så fald omfattet af PostNords forretningsbetingelser for Pallet og Groupage. Ved indlevering af en Postpakke Collect til Danmark, hvor den scannede vægt er over 20 kg og op til 35 kg, vil PostNord anse den pågældende forsendelse for en Postpakke Home, og forsendelsen er i så fald omfattet af betingelserne for Postpakke Home over 20 kg i nærværende forretningsbetingelser. I begge de ovennævnte tilfælde vil den pågældende forsendelse blive faktureret som hhv. Groupage (stykgods) eller Postpakke Home, og vil der blive udstedt en portoregning. Afsender vil desuden blive opkrævet et administrationsgebyr, der fremgår af PostNords til enhver tid gældende prislister på postnord.dk. Forsendelsen kan endvidere blive sinitet.

Indleveres ved en fejl en Postpakke til udlandet, der overstiger vægtgrænsen eller de maksimale mål, vil Postpakker blive returneret til afsender. Ved returnering til afsender vil den betalte pris ikke blive refunderet.

### 2.2 Indhold

PostNord påtager sig ikke befordring af Postpakker, hvis pakkens udformning eller indhold, eller hvis transport eller opbevaring af den, overtræder lovgivningen, eller kræver særlige foranstaltninger (som f.eks. frostvarer og letfordærlige fødevarer), sikkerhedsforhold eller tilladelser.

En Postpakke må dog indeholde emballerede ikke-letfordærlige (ikke-kølekrævende) fødevarer.

Markedsværdien af indholdet af en Postpakke, uanset pakkeprodukt, må ikke overstige et beløb svarende til DKK 30.000.

Forsendelser indeholdende penge, rejsechecks, kreditkort, ihænde-haverpapirer, ædelmetaller, herunder platin, guld og sølv, ædelstene, smykker, ure, juveler, perler, pelse, tæpper, kunstværker, gavekort eller billetter samt andre kostbare genstande, som har en værdi på over 4.800 DKK, skal sendes som Værdiforsendelse.

Der gælder særlige regler for indhold i Værdiforsendelser, se faktaark for Værdi.

En Postpakke må desuden ikke have følgende indhold:

- Farligt indhold. Ved farligt indhold forstås alle stoffer eller materialer, der gennem deres fysiske eller kemiske egenskaber kan frembyde en fare for mennesker, dyr, omgivelser (eksempelvis produktionsmaskiner og andre forsendelser) eller transportmidler, herunder alt hvad der til enhver tid beteges som farligt gods i "UN Recommendations on the Transport of Dangerous Goods, Model Regulations" (FN's modelbestemmelser). Farligt indhold i begrænset mængde kan på visse betingelser sendes som Postpakke, dog ikke hvis Postpakken sendes til destinationer, hvor PostNord transporterer Postpakken med fly.
- Lithium celler eller lithium batterier, der ikke er installeret i udstyr, er kategoriseret som farligt indhold og må derfor ikke sendes som Postpakke.

Lithium batterier eller lithium celler, der er installeret i udstyr, kan sendes som Postpakke, når særlige indpaknings- og mærkningsregler overholdes. PostNord kan give nærmere oplysning herom, samt til hvilke lande, hvor det efter reglerne i modtagerlandet ikke er tilladt at sende Postpakker indeholdende lithium batterier og lithium celler installeret i udstyr. En Postpakke må højst indeholde enten fire lithium celler installeret i udstyr eller to lithium batterier installeret i udstyr. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i celler må ikke overstige 1 g pr. celle og for celler med lithiumioner maksimalt 20 Wh pr. celle. Indholdet af lithiummetal eller lithiumlegering i batterier må ikke overstige 2 g lithium pr. batteri og for batterier med lithiumioner maksimalt 100 Wh pr. batteri. Lithium celler eller lithium batterier installeret i udstyr, som producenten har betegnet som sikkerhedsmæssigt mangelfulde, er beskudiget eller potentielt kan udvikle farlig

varme, brand eller kortslutning, må ikke sendes som Postpakke.

- Knive, der kræver tilladelse at erhverve, besidde, bære eller anvende, våben, våbendele, softguns mv., samt kopier af disse, og aktiv/inaktiv ammunition eller eksplosive elementer.
- Cigaretter, andre tobaksvarer eller ulovlige rusmidler.
- Kopivarer og forfalskninger.
- Genstande, der på grund af deres beskaffenhed eller indpakning kan udsætte postmedarbejdere for fare, eller som kan tilmudse eller beskadige andre forsendelser eller postale anlæg.

Levende dyr, herunder hvirvelløse dyr. Konstateres det, at en Postpakke har farligt eller ikke-tilladt indhold, vil forsendelsen blive returneret til afsender mod betaling, eller overgivet til den relevante myndighed.

I tilfælde af udsivning, udslip eller andet form for lægge af indholdet, er PostNord berettiget til at overlevere Postpakke til tredjemand til sikker varetagelse, hvorefter afsender selv må rette henvendelse til denne med henblik på nærmere aftale om udlevering af indholdet.

### 2.3 Labels og strekkoder

For at sende Postpakker eller Værdiforsendelser med PostNord skal de til enhver tid gældende regler for adresselabels og strekkoder iagttages. Disse fremgår af faktaark for Postpakker og af faktaark for Værdi.

Adresselabels og strekkodemærkat skal placeres på pakkens største flade. Der må ikke sættes bånd, tape eller lignende hen over strekkoden, og strekkoden må ikke bukke om hjørner. Hvis emballage genbruges, skal gamle strekkoder være fjernet.

Postpakke, der vejer over 20 kg, skal påklæbes strekkodemærkat "Tung pakke".

### 2.4 Emballage

Det er afsenders ansvar, at en Postpakke har en emballage, der sikrer, at indholdet er tilstrækkeligt fastgjort og beskyttet ved gentagne palle- og pakkehåndtering, herunder automatisk maskinsortering, og som endvidere forhindrer, at Postpakken volder skade på andre forsendelser, PostNord eller tredjemand. Ved særlige tunge genstande, flasker, kugle- eller stangformet indhold, skal Postpakken emballeres, så indholdet ikke kan forskubbe sig eller selve forsendelsen under håndtering og transport. Emballeringen skal endvidere være så solid og udført på en sådan måde, at det ikke er muligt at komme til indholdet uden at efterlade sig synlige spor.

Porcelæn, glas, glasflasker og tilsvarende skrøbelige genstande skal emballeres i en kraftig kasse, der er fyldt op med et velegnet materiale til at beskytte indholdet, for eksempel kugler eller "chips" af skumpolystyren. Det skal sikres, at der under transporten ikke kan ske gnidninger eller stød enten mellem genstandene i en Postpakke eller mellem genstandene og siderne på emballagen.

Væsker, herunder vin, øl og lignende, og stoffer, der let bliver flydende eller kondenserer, skal være anbragt i beholdere, der er fuldstændigt sikrede mod udsivning. Den enkelte beholder skal være emballeret og anbragt i en særligt solid kasse indeholdende et beskyttende materiale, som kan absorbere væsken i tilfælde af brud på beholderen, og som sikrer, at indholdet ikke skades ved maskinsortering.

Teknisk udstyr, herunder computer-, edb- og laserudstyr og lignende, skal sendes i en kraftig kasse og skal inde i kassen være emballeret med tætsiddende formstøbt stødabsorberende materiale, f.eks.

flamingo. Emballagen skal være tilpasset det pågældende tekniske udstyr, således at det tekniske udstyr er tilstrækkeligt sikret mod stødpåvirkninger og ikke under transporten kan bevæge sig i forhold til emballagen eller andre genstande i samme Postpakke. Læs mere om emballering på [postnord.dk](http://postnord.dk)

Der gælder særlige regler for emballering af Værdiforsendelser, se faktaark for Værdi.

PostNord er ikke forpligtet til at kontrollere emballagen. Såfremt PostNord ved afhentningen eller indleveringen skulle opdage, at en Postpakke ikke er emballeret forsvarligt, er PostNord berettiget til, efter PostNords valg, enten at afvise Postpakken eller kræve, at afsender underskriver en påtegning, hvoraf det fremgår, at Postpakken fremsendes på afsenders risiko.

### 2.5 Fortoldning

Det er afsenders ansvar at foretage korrekt udfyldning af toldpapirer i forhold til både afsendelse af Postpakken til modtager, eller hvis Postpakken er uanbringelig ved modtager.

Ved uanbringelige Postpakker skal afsender levere toldoplysninger til brug for toldbehandling, således Postpakken kan returneres til Danmark. Hvis afsender ikke udfylder de nødvendige toldpapirer, og Postpakken således henstår hos PostNord eller dennes samarbejdspartner uden mulighed for returnering til afsender, forbeholder PostNord sig retten til at destruere Postpakken.

Ved eksport fra Danmark til lande uden for EU skal afsender selv udfylde en tolddeklaration i forbindelse med køb af label i Online Porto eller på posthuset.

### 2.6 Indlevering/afhentning

Postpakker kan indleveres på et posthus, en erhvervsindlevering eller i en Pakkeboks. Posthuse, erhvervsindleveringer og Pakkeboks tømmes for modtagne forsendelser alle hverdage. Postpakker, der vejer mere end 20 kg, må dog kun indleveres på en erhvervsindlevering eller også kan der bestilles en afhentning i forbindelse med købet af label i Online Porto. For husstande i landdistriktet kan indlevering af Postpakker købt via Online Porto endvidere ske til postbuddet, i det omfang postbuddets transportmiddel tillader dette.

Ved køb af porto via Online Porto, kan afsender tilkøbe en afhentning på afsenderadressen, dog ikke hvis dette er en etageejendom. Afhentning vil ske på en af Afsender skal angive en placering tæt ved afsenders brevkasse, hvorfra afhentning vil blive foretaget inden for 2 hverdage efter købet i Online Porto. Er Postpakken ikke på den angivne placering på tidspunktet for afhentning, bortfalder aftalen om afhentning uden refusion af det betalte tillæg.

Værdiforsendelser skal indleveres på et posthus. Indlevering skal ske til salgsassistenten, som scanner forsendelsen og fremsender elektronisk kvittering til afsender som dokumentation for, at forsendelsen er sendt som Værdiforsendelse.

### 2.7 Råderet

For Postpakker til Danmark og en række andre modtagerlande har afsender, indtil forsendelsen er afleveret til den modtager, der er anført på den, mulighed for at kræve Postpakken tilbageleveret eller udleveret til en anden modtager. PostNord kan ikke garantere, at Postpakken kan stoppes, hvis den f.eks. er overladt til anden transportør i udlandet.

PostNord refunderer ikke prisen for en Postpakke, der er tilbageleveret. Hvis afsender benytter sig af råderetten, er PostNord, udover prisen for returbeholdningen eller omdirigeringen til den nye adresse, berettiget til at opkræve et beløb for fremsendelse af anmodningen om den ændrede disposition samt eventuelle ikke annullerede afgifter og gebyrer.

## 2.8 Udlevering

### 2.8.1 Danmark

I Danmark sker udlevering af en Postpakke mod kvittering, med undtagelse af:

- aflevering i modtagers brevkasse,
- udlevering med Flexlevering,
- udlevering i henhold til aftale om Modtagerflex,
- udlevering ved brug af FlexChange,
- udlevering via en pakkeboks (Pakkeboksen eller Nærboks) og
- udlevering på posthuse.

#### 2.8.1.1 Udlevering af Postpakke Home

PostNord kan kontakte modtager telefonisk med henblik på at aftale nærmere om levering af Postpakke.

En Postpakke Home udleveres mod kvittering til modtager eller en voksen person på adressen, der fremstår som legitimeret til at tage imod forsendelser, jf. dog nedenfor. Hvis en modtagervirksomhed driver virksomhed fra indehaverens private bopæl, kan en Postpakke Home tillige mod kvittering afleveres til et voksent medlem af indehaverens husstand.

En Postpakke Home kan dog afleveres i modtagers brevkasse, hvis forsendelsens mål og vægt gør det muligt.

En Postpakke Home udleveres ved henstilling på modtageradressen, såfremt der er indgået aftale med modtager herom, fx ved FlexChange eller Modtagerflex

Postpakker Home over 20 kg henstilles som udgangspunkt på modtagers adresse. Efter henstilling overgår ansvaret for forsendelsen til afsender.

Modtagerflex er en ordning, hvor modtager har indgået aftale med PostNord om henstilling af modtagers forsendelser uden kontakt med personer på adressen. Det er modtagers ansvar at sikre, at PostNord lovligt kan aflevere en forsendelse på det aftalte sted.

FlexChange er en service, hvor modtageren kan omdirigere en forsendelse, der er på vej, ved at give PostNord en engangsfuldmagt til enten at aflevere forsendelsen på et aftalt sted på modtagers adresse eller at aflevere forsendelsen på et bestemt posthus.

Ved Modtagerflex, FlexChange, aflevering i modtagers brevkasse eller via en pakkeboks samt ved mundtlige aftaler om henstilling på modtageradressen udgør PostNords udleveringsscan dokumentation for udlevering. Se nærmere regler om udlevering og ansvar i faktaarket Udlevering (Levering af pakker)

#### 2.8.1.2 Udlevering af Værdiforsendelser

Værdiforsendelser kan ikke lægges i modtagers brevkasse, udleveres i henhold til en aftale om Modtagerflex eller FlexChange, eller udleveres via en pakkeboks.

Endvidere kan Værdiforsendelser kun udleveres til den modtager, som forsendelsen er adresseret til, og der kan således ikke gives fuldmagt til, at en anden kan hente forsendelsen på modtagers vegne.

### 2.8.1.3 Afhentning på udleveringssted

#### Postpakke Home

Kan en Postpakke Home ikke afleveres som ovenfor beskrevet, sender PostNord en advisering om dette til modtageren, jf. pkt. 3 eller via brev. Forsendelsen lægges til afhentning på et posthus – dog lægges forsendelser med en vægt på over 20 kg til afhentning på en Erhvervsindlevering.

Fristen for afhentning af Postpakke Home er 14 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges. Den, der afhenter forsendelsen, skal fremvise legitimation.

#### Postpakke Collect

For Postpakke Collect er det et krav, at afsender har specificeret, på hvilket posthus eller pakkeboks forsendelsen skal lægges til afhentning.

Hvis der ikke er ledig kapacitet på det valgte posthus eller i den valgte pakkeboks, den dag forsendelsen leveres, bliver forsendelsen lagt til afhentning på et (andet) posthus.

Når en Postpakke Collect er klar til afhentning, sender PostNord en advisering om dette til modtageren, jf. pkt. 3. Der er følgende afhentningsvarianter:

- Pakkeboks: Ved afhentning i Pakkeboksen anvendes de fremsendte 2 pinkoder som legitimation. Forsendelsen udleveres således til den person, som ved afhentningen i Pakkeboksen er i besiddelse af de 2 pinkoder. Det er modtagerens ansvar at opbevare pinkoderne forsvarligt, så de ikke kommer uvedkommende i hænde.
- Nærbo: Ved afhentning i Nærbo forudsætter det, at modtageren har installeret PostNord app, idet Nærboen låses op ved brug af Bluetooth fra PostNord App.

Posthus/Erhvervsindlevering: Ved afhentning på et posthus eller en Erhvervsindlevering skal adviseringen forevises. Videreindsendelse af en advisering sidestilles med, at der er givet fuldmagt til vedkommende

Fristen for afhentning af Postpakke Collect er 7 dage. Sidste afhentningsdato oplyses i adviseringen. Afhentningsperioden kan ikke forlænges. Den, der afhenter forsendelsen, skal fremvise legitimation.

### 2.8.1.4 Returnering til afsender

Hvis PostNord ikke kan aflevere en Postpakke til modtager, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres Postpakken til afsender.

### 2.8.2 Udlandet

Postpakker til udlandet, Færøerne og Grønland udleveres efter reglerne i modtagerlandet. Postpakker, som ikke har kunnet udleveres på modtagerens bopæl, lægges til afhentning hos PostNords samarbejdspartnere i det pågældende land.

Hvis en Postpakke ikke kan afleveres til modtager, eller fristen på en eventuelt afleveret advisering er udløbet, returneres forsendelsen til afsender for afsenders regning, medmindre afsender i forbindelse med købet af label i Online Porto eller på posthuset har givet afkald på at få forsendelsen retur i tilfælde af, at forsendelsen ikke kan leveres til modtager.

### 2.9 Vedvarende flytning

Hvis modtager er flyttet, returneres Postpakken til afsender med oplysningen "Ubekendt efter adressen".

### 2.10 Uanbringelige pakker

Postpakker, som er uanbringelige, behandles af PostNord efter reglerne i § 6 i bekendtgørelse nr. 727 af 24. juni 2011 om postbefordring og postvirksomheder.

### 2.11 Posthjemmeligheden og poståbning

PostNord behandler enhver information om afsenders brug af postale ydelser fortroligt.

En Postpakke kan, i de tilfælde hvor det ikke har været muligt at finde adressat eller afsender, eller i de tilfælde, hvor det måtte være nødvendigt for at fastslå omfanget af eller begrænse en eventuel beskadigelse af forsendelsen, uden retskendelse åbnes af PostNord, jf. postlovens § 12, stk. 1.

### 2.12 Behandling af personoplysninger

PostNord er dataansvarlig, når PostNord behandler personoplysninger i forbindelse med leveringen af ydelsen, fordi PostNord afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler behandlingen foretages.

PostNord behandler personoplysninger for at kunne levere ydelsen, for at kunne udvikle og teste PostNords IT-systemer, for at kunne udarbejde anonymiseret statistik og for at kunne tilbyde yderligere ydelser, der er naturligt forbundet med leveringen af ydelsen. Såfremt afsenderen har valgt e-mail-advisering, kan PostNord dele modtagerens navn og e-mailadresse med Trustpilot A/S. PostNord gør brug af Trustpilot til at gennemføre kundetilfreds-hedsmålinger for at kunne forbedre PostNords produkter og tjenesteydelser. Trustpilot anvender kun personoplysningerne til kundetilfreds-hedsmålinger.

PostNord behandler personoplysninger vedrørende Kunden (hvis Kunden er en privatperson) og modtagere af forsendelser og/eller Kundens medarbejdere eller kunder (hvis Kunden er en juridisk enhed), f.eks. navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse. PostNords behandlinger sker på grundlag af databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b og f, om henholdsvis opfyldelse af en aftale og PostNords legitime interesse.

Yderligere oplysninger om PostNords behandling af personoplysninger og om den registreredes rettigheder i forbindelse med en sådan behandling findes i vores Integritetspolitik på: [www.postnord.dk/personlige-oplysninger](http://www.postnord.dk/personlige-oplysninger).

Hvis Kunden er en juridisk enhed, har Kunden ansvaret for at informere sine medarbejdere og/eller kunder om PostNords behandling af personoplysninger.

Den dataansvarlige for behandling af personoplysninger er PostNord A/S, Hedegaardsvej 88, 2300 København S.

### 2.13 Priser

De til enhver tid gældende priser, afgifter og gebyrer for Postpakker fremgår af [postnord.dk/find-prisen](http://postnord.dk/find-prisen) og øvrige prisoversigter på [postnord.dk](http://postnord.dk), eller kan oplyses på posthuset. PostNord vejer og måler pakkerne med certificeret udstyr. Måleudstyret er certificeret til at have en maksimal afvigelse på +/- 20 mm på hver led. Resultatet af disse vejninger og målinger anvendes ved portokontrol. Der gøres opmærksom på, at PostNord i henhold til prisoversigten kan opkræve tillæg og gebyrer afhængig af PAK-KENS størrelse, udformning eller behov for særlig håndtering.

Konstaterer PostNord ved kontrol at afsender ikke har betalt korrekt porto, fremsendes en faktura til afsender på den manglende porto samt et

administrationsgebyr. PostNord kan undlade at befordre en forsendelse og returnere den til afsenderen uden refusion af betalt porto, hvis der ikke er betalt korrekt pris for befordring af forsendelsen, eller hvis det konstateres, at forsendelsen er frankeret med en porto label, som allerede tidligere er anvendt

### 2.14 Oplysningspligt

PostNord har befordringspligt på Postpakker op til 20 kg og Værdiforsendelser.

Produkter omfattet af befordringspligten er fritaget for moms.

Af hensyn til pris- og momsafregning har afsender pligt til at oplyse om forsendelsen er en Postpakke op til 20 kg eller en Værdiforsendelse, hvilket skal ske i overensstemmelse med PostNords retningslinjer for brug af pakkelabels og strekkoder. PostNord foretager stikprøvekontrol af, at disse retningslinjer følges.

Såfremt det efterfølgende måtte vise sig, at afsender ved en fejl har sendt en forsendelse som Postpakke op til 20 kg eller en Værdiforsendelse, selvom forsendelsen ikke opfylder betingelserne herfor, og PostNord derfor fejlagtigt ikke har opkrævet moms, er PostNord berettiget til efterfølgende at opkræve korrekt moms hos afsender.

PostNord vil endvidere være berettiget til at foretage regres for ethvert krav, som SKAT eventuelt måtte rejse over for PostNord i anledning af fejlen. Såfremt afsender ved en fejl måtte have sendt et befordringspligtigt pakkeprodukt som et ikke-befordringspligtigt produkt, og PostNord derfor fejlagtigt har opkrævet moms, vil PostNord berigtige forholdet over for afsender ved at udstede kreditnota i overensstemmelse med momslovens regler. PostNord vil i begge tilfælde være berettiget til at foretage opkrævning af en eventuel prisdifference mellem de relevante pakkeprodukter. PostNord er endvidere berettiget til at opkræve et gebyr på kr. 100 i forbindelse med fejlekspeditioner.

### 2.15 Erstatning

PostNords erstatningsansvar for Postpakker er reguleret af NSAB 2015 med de fravigelser, der fremgår disse forretningsbetingelser samt Individuel tilladelse til Post Danmark A/S af 30. maj 2016.

I overensstemmelse med den Individuelle tilladelse yder PostNord erstatning for de befordringspligtige produkter (Postpakker op til 20 kg og Værdiforsendelser) til udlandet, Færøerne og Grønland efter reglerne i Verdenspostkonventionen med tilhørende bestemmelser, dog med et højere erstatningsmaksimum, jf. pkt. 2.15.2.

Ansvarsgrundlaget for indenlandske Postpakker følger af reglerne i NSAB 2015 (§§ 15f), såfremt erstatningsreglerne heri stiller afsender bedre end reglerne i den Individuelle tilladelse.

Der udbetales alene erstatning, hvis der foreligger behørig dokumentation for kravet.

#### 2.15.1 Erstatning ved forsinkelse

PostNord yder ikke erstatning for forsinkelse med afhentning. NSAB 2015 §§ 7, 15 og 19 finder således ikke anvendelse for afhentning af Postpakker, medmindre andet særskilt aftales herom.

PostNord er alene ansvarlig for, at indenlandske Postpakker kommer frem inden for rimelig tid (uden tidsløfte), jf. NSAB 2015, § 7, stk. 1. NSAB 2015, § 19 B om tidsløfte finder således ikke anvendelse.

Postpakker, der sendes til steder i Danmark, hvor der ikke foretages daglig omdeling, jf. pkt. 1.0, anses alene for at være forsinkede, hvis den faktiske befordringstid overskrider den tid, som under de

foreliggende omstændigheder med rimelighed kan forventes.

PostNord kan i særlige tilfælde stille krav om, at afsender indhenter en skriftlig erklæring fra modtager om, at en Postpakke var forsinket.

Der ydes alene erstatning for afsenders dokumenterede økonomiske tab, og erstatningen kan maksimalt udgøre et beløb svarende til forsendelsesprisen for den forsinkede Postpakke, ekskl. tillæg for eventuelle serviceydelser. Modtager har ikke krav på erstatning for forsinkelse.

Ud over de ansvarsfrihedsgrunde, der følger af NSAB 2015, yder PostNord ikke erstatning for forsinkelse i force majeure situationer, samt i situationer, hvor det ikke har været muligt eller har været forbundet med risiko at aflevere Postpakken til modtager, jf. pkt.1.0.

Der ydes aldrig erstatning ved forsinkelse af Postpakker sendt til udlandet, Færøerne og Grønland.

### 2.15.2 Erstatning ved bortkomst og beskadigelse

PostNord yder alene erstatning for bortkomst, hvis Postpakken er indscannet hos PostNord. Hvis Postpakken ikke er scannet hos PostNord, kan PostNord dog i særlige tilfælde og kun efter konkret skøn vælge at yde erstatning på grundlag af kvittering fra Online Porto eller kvittering fra posthuset.

Postpakker, som afleveret i modtagers brevkasse, eller som efter aftale med modtager er udleveret ved henstilling på modtagers adresse, fx ved Modtagerflex eller FlexChange, betragtes som modtaget, når forsendelsen er scannet udleveret af PostNord. Efter sådan aflevering/udlevering er PostNord således uden ansvar for evt. bortkomst, forringelse eller beskadigelse af Postpakken.

Udlevering af en Postpakke til en anden end den, PostNord er berettiget til at aflevere forsendelsen til, sidestilles med bortkomst, såfremt forsendelsen ikke efterfølgende er kommet rette modtager i hænde.

Erstatning for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af Postpakker fastsættes efter reglerne i NSAB 2015.

Er der tale om en vare, ydes erstatning på baggrund af indkøbsprisen for varen (fakturaværdi minus avance og moms, medmindre afsender er en privatperson i hvilket tilfælde avance og moms ikke frækkes). Hvis der ikke findes dokumentation for den faktuelle avance, anslås en gængs, estimeret avance. I øvrige tilfælde fastsættes værdien af Postpakken til markedsprisen for eller den gængse værdi af genstande af samme art og beskaffenhed, fx tilsvarende brugte genstande. Der ydes aldrig erstatning for antikvitetsværdi, affektionsværdi eller tabt avance, jf. NSAB 2015 § 17.

Erstatning for beskadigelse ydes med det beløb, der svarer til værdiforringelsen, idet det påhviler afsenderen at bevise, at indholdet i Postpakken eventuelt ikke har nogen restværdi. Der ydes ingen erstatning, hvis Postpakken ikke har været emballeret tilstrækkeligt.

Erstatningen kan dog maksimalt udgøre 4.800 DKK pr. Postpakke.

Ved hel eller delvis bortkomst, forringelse eller beskadigelse af et eller flere partier af afsenders Postpakker, eller dele heraf, kan summen af de enkelte erstatninger, der udspringer af samme begivenhed, maksimalt udgøre 30.000 DKK. Afsenders samlede erstatning ved en begivenhed kan således ikke overstige dette beløb.

Det er en betingelse for ydelse af erstatning for bortkomst af mobiltelefoner, computerudstyr og andet elektronik, at afsender oplyser IMEI-nummeret eller serienummeret på det bortkomne udstyr til

PostNord. Opfylder afsender ikke dette krav, er afsender afskåret fra at opnå erstatning.

For Værdiforsendelser kan erstatningen maksimalt udgøre et beløb svarende til den på forsendelsen angivne værdi. Hvis en Postpakke, der på grund af dens indhold skulle være sendt som en Værdiforsendelse jf. disse forretningsbetingelser, ikke er blevet sendt som Værdiforsendelse, er PostNord berettiget til helt at afvise erstatning for bortkomst og beskadigelse eller efter en konkret vurdering nedsætte erstatningsudbetalingen.

PostNord kan kræve en revisorerklæring som dokumentation for afsenders erstatningskrav.

Udbetaling af erstatning for hel eller delvis bortkomst eller forringelse kan betinges af, at modtager underskriver en erklæring på tro og love om, at modtager ikke har modtaget forsendelsen eller det pågældende indhold.

Erstatning udbetales til afsender, uanset om modtager måtte bære forsendelsesrisikoen. Hvis Postpakken er modtaget af adressaten, kan udbetaling af erstatning med frigørende virkning dog også ske til denne.

Såfremt PostNord har udbetalt erstatning for hele afsenderens tab, overgår ejendomsretten til indholdet i Postpakken til PostNord.

### 2.16 Afsenders erstatningsansvar

Såfremt modtager bærer risikoen for en forsendelse, er afsender forpligtet til forudgående at informere modtager om vilkårene for befordringen i henhold til disse forretningsbetingelser.

Afsender er forpligtet til at holde PostNord skadesløs for ethvert tab og enhver omkostning, som forvoldes PostNord, herunder i forbindelse med krav der fremsættes af tredjemand mod PostNord, som følge af, at:

- PostNord tilpligtes at udrede erstatning til modtager eller tredjemand, som overstiger den erstatning, PostNord i henhold til nærværende forretningsbetingelser ville have været forpligtet til at betale til afsender, såfremt afsender havde været den erstatningsberettigede,
- en Postpakkes indhold eller emballering ikke overholder kravene til indhold og emballage i nærværende forretningsbetingelser, herunder kravene i pkt. 2.2 og 2.4.

Herudover er afsender erstatningsansvarlig efter reglerne i NSAB 2015.

### 2.17 Reklamationsfrister

Reklamation skal ske indenfor de frister, der er angivet i NSAB 2015.

I tillæg til NSAB 2015 gælder, at reklamation i alle tilfælde, herunder også ved fuldstændig bortkomst, skal ske senest seks (6) måneder efter, at Postpakke blev overgivet til PostNord. Sker reklamation ikke inden fristen, vil kravet være fortabt.

Reklamationer skal sendes til PostNord. Nærmere information om reklamationer findes på [postnord.dk](http://postnord.dk).

### 2.18 Forældelse

I overensstemmelse med NSAB 2015 forældes krav mod PostNord efter 1 år.

### 2.19 Klager

Såfremt afsender eller modtager ønsker at klage over PostNords levering af en befordringspligtig Postpakke eller Værdiforsendelse, skal klagen indgives til PostNord, Kundelinjen.

Klagen skal indgives inden 6 måneder efter forsendelsens indlevering til befordring. For så vidt angår

erstatningskrav henvises til reklamationsfristerne i pkt. 2.17.

Kundelinjen behandler klagen inden én måned fra klagens modtagelse, medmindre der foreligger særlige forhold.

Kundelinjens afgørelse kan indbringes for PostNord Ankefunktion, Hedegaardsvej 88, 2300 København S. Ankefunktionen yder i øvrigt klagevejledning i relation til de befordringspligtige ydelser.

## 3.0 Advisering

### 3.1 Definition

Advisering er besked til modtager om, at der er en forsendelse på vej, og/eller at forsendelsen nu er kommet frem til et nærmere defineret udleveringssted.

Advisering kan ske i form af SMS-advisering, E-mail-advisering eller advisering i PostNord app.

SMS-adviseringer sendes til modtagere i tidsrummet 06.30-21.30, og app og E-mail-adviseringer sendes døgnet rundt.

Adviseringer genereres på baggrund af scan foretaget af PostNord.

### 3.2 TRUSTPILOT

Når afsender har valgt E-mail-advisering, accepterer afsender, at PostNord desuden må benytte modtagers navn og e-mailadresse til at sende en separat e-mail til modtager med en opfordring om at anmelde PostNords leveringsydelse. Denne e-mail udsendes af Trustpilot på PostNords vegne.

### 3.3 Erstatning

For Postpakker, der sendes med advisering, finder pkt. 2.15 anvendelse. PostNord er dog uden ansvar for adviserings indhold, forsinkelse eller manglende modtagelse af adviseringen, uanset årsagen hertil. Der kan ikke gøres krav gældende mod PostNord af nogen art for advisering.